

 	<p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</p>	Página 1 de 9
		Fecha de elaboración
		ENERO 2023
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL"	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	"Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital"	

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de diciembre 2023 del Contrato Abierto Número: **2CM-CONT-014-2022** relacionado con el **"Sistema especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital"**, toda vez que fue validado en sus funciones, procesos y reportes por parte del área solicitante como **aceptables**, en el entendido de que diversos entregables han sido recibidos al día de hoy los cuales se detallan a continuación.

SECCIÓN II: DESCRIPCIÓN

"Sistema especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital", para el mes de diciembre 2023, el cual se compone de los siguientes entregables:

Etapa	Entregables Mensual	Estatus del entregable	Observaciones
	1. Reporte de Número de Visitas al menú.	Entregado	ARCHIVO Y CD: Entregables mensual del 1 al 31 de diciembre 2023.
	2. Reporte Número de clic en cada botón del servicio.	Entregado	
	3. Gráficas de Desempeño	Entregado	
	4. Reporte Porcentaje de Visitas	Entregado	

 	<p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</p>	Página 2 de 9
		Fecha de elaboración
		ENERO 2023
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4

Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	“Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital”

SECCIÓN III: DETALLE DE ENTREGABLES

1. Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital

Dando cumplimiento a lo establecido en el anexo técnico de la Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez, mi representada proporciona una aplicación para tecnología celular, que se activa al momento que los ciudadanos o los beneficiarios marquen el número de la Coordinación desde un celular (Android o IOS), para que la llamada sea redirigida a un servicio en la nube que despliegue un menú de opciones establecido por la Coordinación Nacional y que pueda brindar apoyo a la ciudadanía en la atención de sus dudas o solicitudes de información con relación a las becas.

2. Monitoreo de la Aplicación

Entregable mensual correspondiente del 1 al 31 de diciembre 2023, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico, en el título **Aplicativo de Telefonía Celular para el 55 1162 0300, subtítulo Entregables de Monitoreo del uso de la aplicación, para la Solución de Autoatendimiento Móvil Avanzado Digital** en el cual mi representada se compromete a entregar:

- Número de visitas al menú.
- Número de clic en cada botón del servicio.
- Graficas de desempeño y Porcentaje de visitas.

Para el cumplimiento de este punto, mi representada entrega los resultados correspondientes a las actividades registradas durante el periodo del 1 al 31 de diciembre 2023.

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 3 de 9
		Fecha de elaboración
		ENERO 2023
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL"	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	"Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital"	

3. Número de Visitas a la Interfaz Gráfica de Usuario y ChatBot.

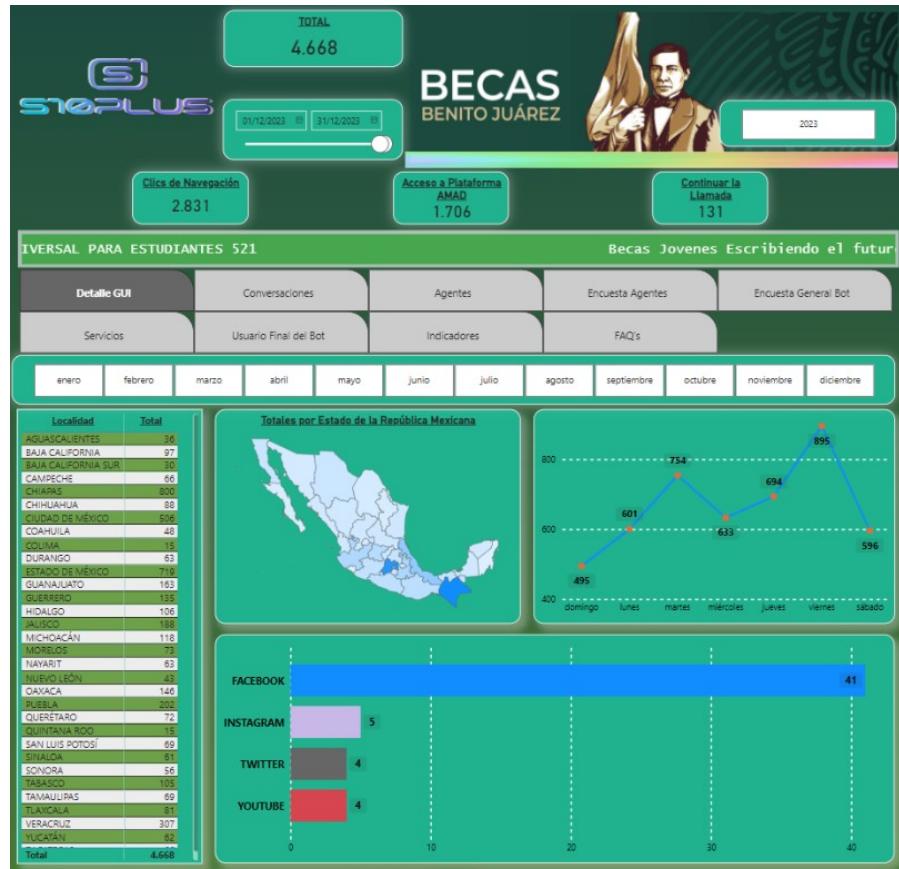
Para el periodo del 1 al 31 de diciembre 2023 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:



 	<p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</p> <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p> <p>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</p>	Página 4 de 9
		Fecha de elaboración
		ENERO 2023
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	“Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital”	

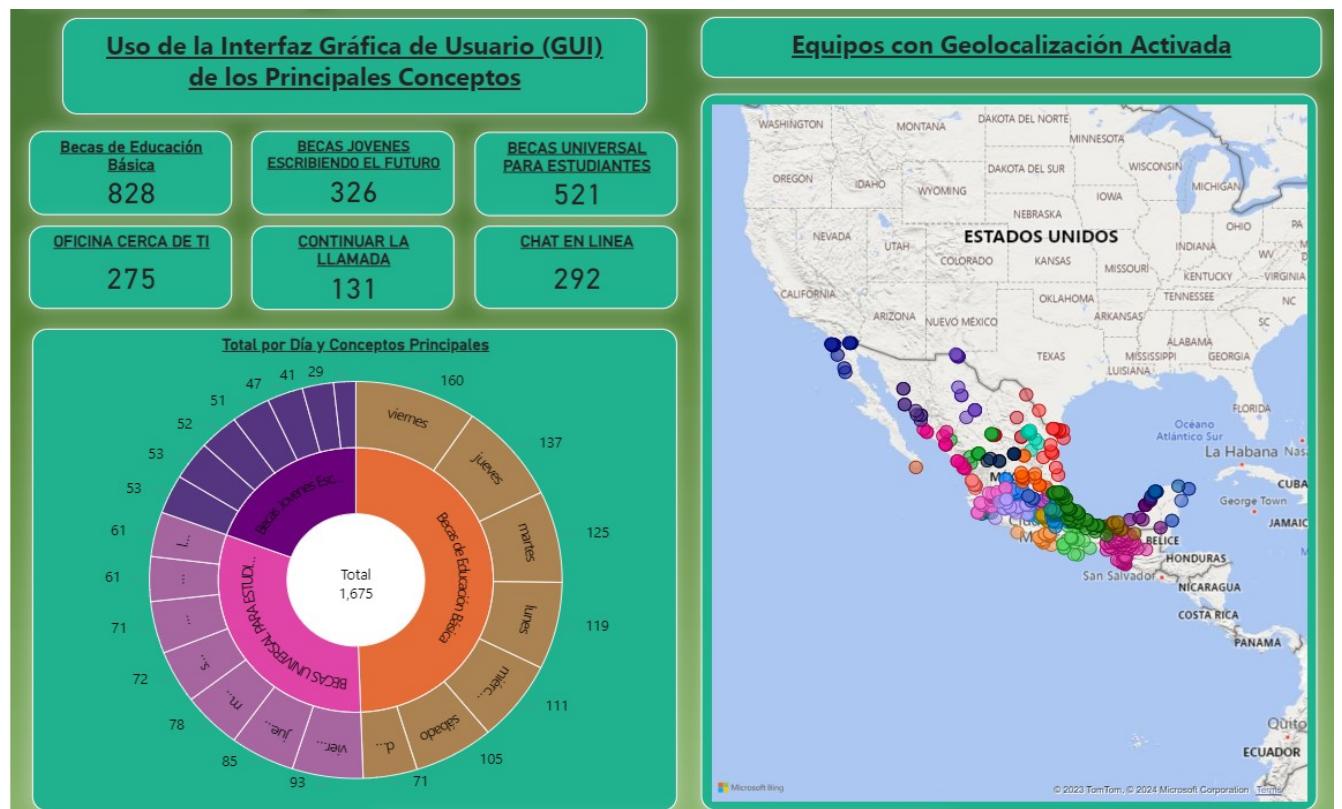
4. Número de clic en Cada Botón de la Interfaz Gráfica de Usuario excluyendo el análisis de ChatBot.

Para el periodo del 1 al 31 de diciembre 2023 se registró el siguiente número de interacciones por estado y los indicadores de actividades:

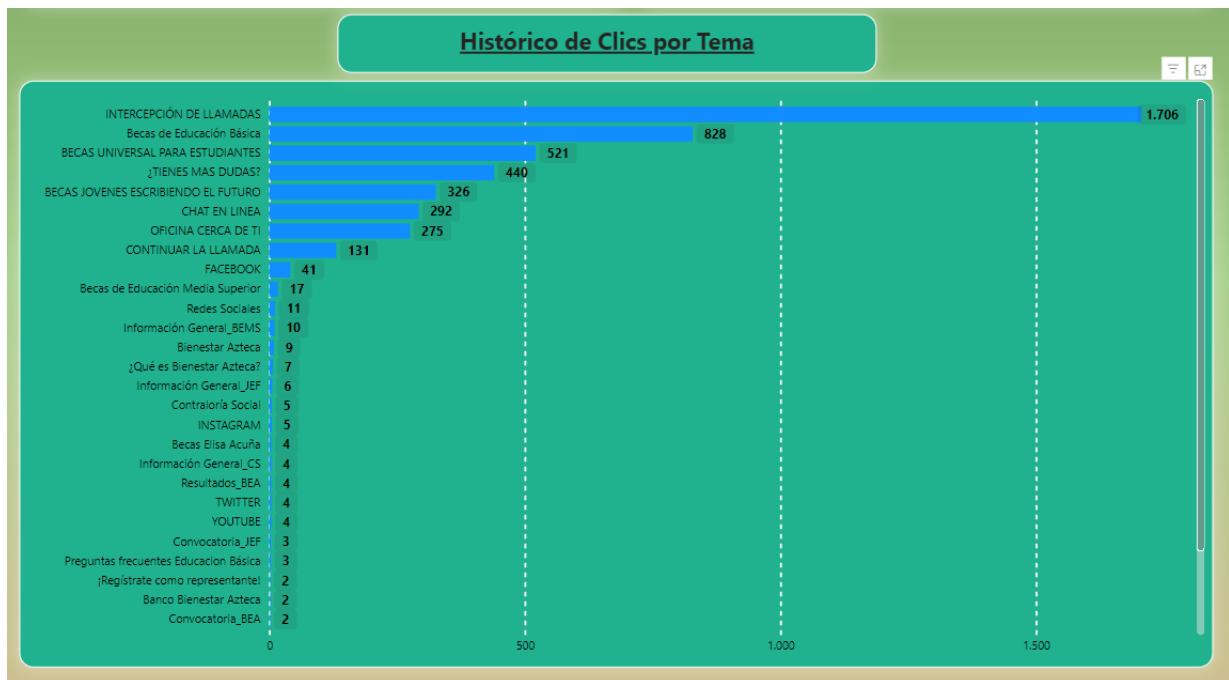


5. Número de visitas.

Detalles



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 5 de 9
		Fecha de elaboración
		ENERO 2023
		Documento
5_5_3_A11F02_M4		
Servicio/Proyecto	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL"	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	"Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital"	



 	<p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</p>	Página 6 de 9
		Fecha de elaboración
		ENERO 2023
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL"	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	"Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital"	

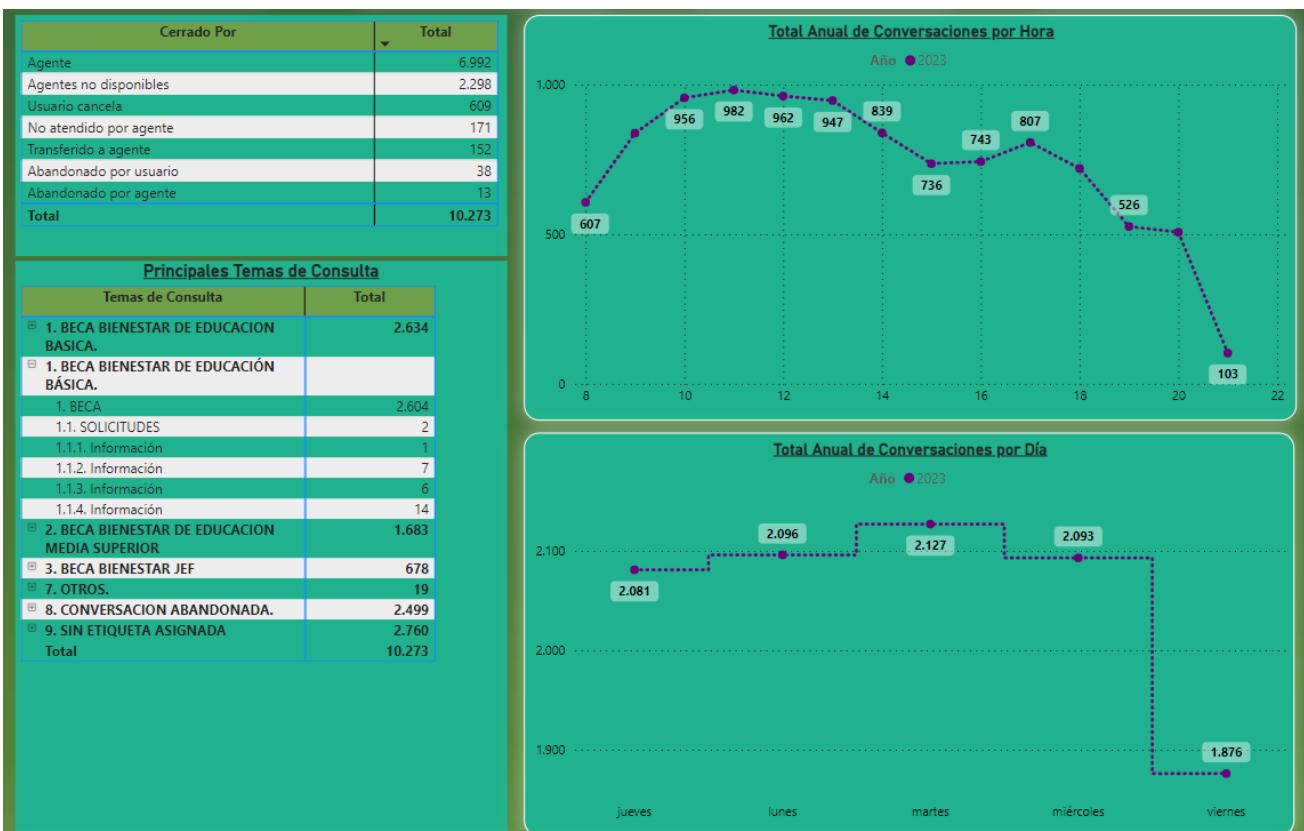
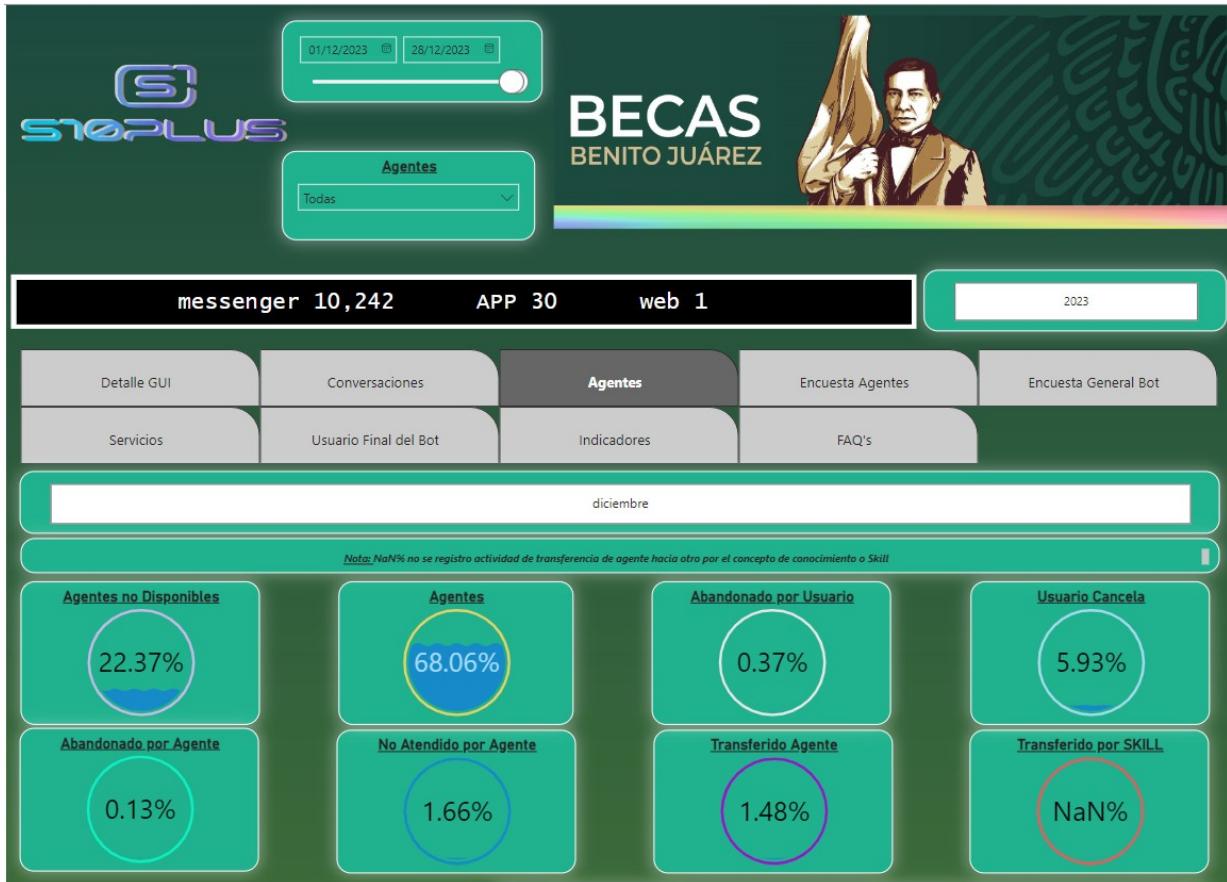
6. Uso de Chat Bot



ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	42	17	MORELOS	84
2	BAJA CALIFORNIA	120	18	NAYARIT	63
3	BAJA CALIFORNIA SUR	27	19	NUEVO LEÓN	199
4	CAMPECHE	69	20	SIN DATOS GEOGRÁFICOS	4,965
5	CHIAPAS	142	21	OAXACA	108
6	CHIHUAHUA	139	22	PUEBLA	211
7	CIUDAD DE MÉXICO	1,015	23	QUERÉTARO	52
8	COAHUILA	161	24	QUINTANA ROO	32
9	COLIMA	28	25	SAN LUIS POTOSÍ	80
10	DURANGO	46	26	SINALOA	98
11	ESTADO DE MÉXICO	299	27	SONORA	165
12	GUANAJUATO	247	28	TABASCO	44
13	GUERRERO	175	29	TAMAULIPAS	116
14	HIDALGO	213	30	TLAXCALA	32
15	JALISCO	561	31	VERACRUZ	219
16	MICHOACÁN	274	32	YUCATÁN	49
Total			10,157		

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 7 de 9
		Fecha de elaboración
		ENERO 2023
		Documento
5_5_3_A11F02_M4		
Servicio/Proyecto	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL"	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	"Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital"	

7. Agentes

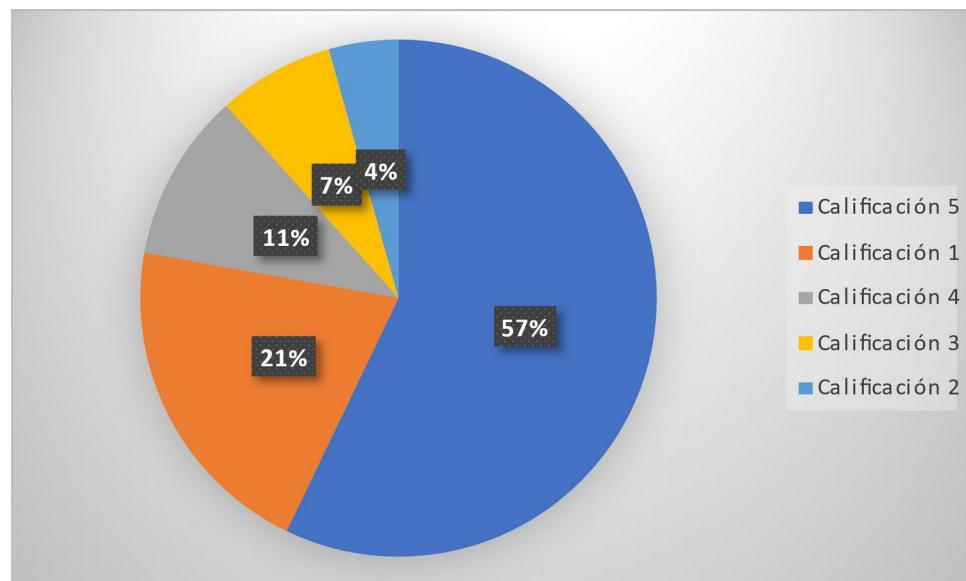


 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 8 de 9
		Fecha de elaboración
		ENERO 2023
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL"	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	"Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital"	



8. Resultado de Encuesta de satisfacción

Calificación	Valor	Porcentaje
Calificación 5	2,559	57%
Calificación 1	926	21%
Calificación 4	473	11%
Calificación 3	326	7%
Calificación 2	195	4%
TOTAL	4,479	100%



 	<p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</p>	Página 9 de 9
		Fecha de elaboración
		ENERO 2023
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL"	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	"Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital"	

SECCIÓN IV: FIRMAS DE CONFORMIDAD

Hemos revisado el presente documento y estamos de acuerdo con su contenido, por lo que confirmamos nuestra participación en el desarrollo de este proyecto, así como de los compromisos que de él emanen.

Líder Funcional	Vo. Bo. Director General Requirente

Jesús Genaro Vázquez Soto
Director De Atención Ciudadana

Valeria López López
Directora General de Operación, Vinculación y Atención Ciudadana

Por el Proveedor
Claudia Guadalupe Quevedo Padilla Ejecutivo de Cuenta de Teléfonos de México S.A.B de C.V.